

医疗机构门诊导医服务规范

Specifications for patient guidance service in outpatient departments of medical
institutions

(征求意见稿)

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

目 次

前言2

1 范围3

2 规范性引用文件3

3 术语和定义3

4 基本要求3

5 服务要求4

6 持续改进5

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由北京市卫生健康委员会提出并归口。

本文件由北京市卫生健康委员会组织实施。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

医疗机构门诊导医服务规范

1 范围

本文件规定了门诊导医服务内容、服务流程、质量控制与持续改进的要求。
本文件适用于门诊导医服务的二级及以上医疗机构的门诊导医服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

WS/T 312 医院感染监测标准
WS/T 591 医疗机构门急诊医院感染管理规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

4.1 机构要求

- 4.1.1 医疗机构应明确负责导医服务管理的主管部门。
- 4.1.2 应按照不少于医疗机构日均门诊量 0.2%的比例配备门诊导医人数，日均门诊量小于 500 人次的医院，导医人数不应少于 2 人。高峰时段宜增加导医人员。

4.2 制度要求

- 4.2.1 导医服务人员应按照国家 and 医院的安全管理规定，严格执行操作规程。
- 4.2.2 主管部门应制定事故管理程序，明确安全事故记录和报告要求。

4.3 人员要求

- 4.3.1 管理人员和导医人员应遵纪守法，具有良好的职业道德。
- 4.3.2 管理人员和导医人员应熟悉医院布局、环境、科室名称等，熟知门诊服务流程，认真落实岗位要求与要求，保护患者的隐私。
- 4.3.3 门诊导医应至少有 1 名人员具有医学相关专业教育背景。
- 4.3.4 应能够用普通话进行交流，具有良好的沟通、协调能力。

4.4 场所要求

- 4.4.1 应在门诊大厅显著位置设置导医服务台或导医服务岗，并进行明显标识。
- 4.4.2 导医服务台的设置应符合相关医院感染控制标准。

- 4.4.3 宜利用数字化、智能化导医服务优化导医服务。引导患者使用智能化、信息化设备。
- 4.4.4 应配备导医服务需要的相关办公设备。
- 4.4.5 应配有便民物品，如纸张、笔、花镜等。

4.5 培训教育

- 4.5.1 应开展礼仪规范培训，培训内容包括但不限于：仪表礼仪、职业礼仪和电话礼仪等。
- 4.5.2 应开展专业知识培训，培训内容包括但不限于：医院环境和布局、门诊相关服务流程、人文关怀和沟通技巧、突发事件处理流程、职业道德素养等。
- 4.5.3 应开展安全管理培训。
- 4.5.4 应开展医疗机构老年友善服务专题培训。

4.6 应急处理

- 4.6.1 遇门诊突发事件，及时向主管部门汇报并配合相关处置。
- 4.6.2 在人员集中处应合理疏导患者，维持门诊区域秩序。
- 4.6.3 应定期对门诊常见的突发事件与应急预案进行演练。

5 服务内容及要求

5.1 接待

- 5.1.1 应主动服务患者，询问患者需求并耐心解答。
- 5.1.2 应优先为高龄老人、失能老人、孕妇、残障人士、军人等特殊人群提供服务。
- 5.1.3 为患者及陪同人员介绍就诊注意事项及相关规定。
- 5.1.4 为患者及陪同人员介绍当日出诊专家的专业特长和出诊时间。

5.2 导诊

- 5.2.1 应结合患者诉求进行初步判断，给予就诊科室建议。
- 5.2.2 出现突发事件时，应按医院突发事件处理预案进行处置。
- 5.2.3 应配合引导发热症状患者或疑似传染病患者至发热门诊就诊。
- 5.2.4 应配合引导有腹泻症状的患者至肠道门诊或专科就诊。
- 5.2.5 应根据患者实际需要主动引导患者进入下一诊疗环节。

5.3 便民服务

- 5.3.1 应协助和指导患者就诊资料填写、挂号操作、自助设备使用、检查检验预约、报告查询领取等服务。
- 5.3.2 协助行动不便患者使用轮椅、无障碍设施。
- 5.3.3 应为患者提供就医服务，相关周边信息咨询服务。

5.4 诉求收集

- 5.4.1 协助医院定期发放、收集患者意见调查资料。
- 5.4.2 接收患者及陪同人员对诊疗服务、流程衔接、服务质量等方面的建议，详细记录建议内容、联系方式及相关情况，上报主管部门。
- 5.4.3 遇投诉者应安抚其情绪，及时引导前往医院投诉管理部门或相关责任科室。

5.5 服务要求

- 5.5.1 应统一着装，仪容仪态规范，佩戴工牌或醒目标识，发型、妆容符合职业规范，不佩戴夸张饰品。
- 5.5.2 应态度和蔼、热情服务，及时响应，耐心倾听并准确解答患者问题，交流时使用文明用语，语速适中、表达清晰，体现人文关怀，与患者沟通时保持目光接触，不随意打断患者表述。
- 5.5.3 当多名患者及家属同时咨询时，应逐一解答，并安抚好其他患者耐心等待，遇急危重症患者咨询时，立即启动优先处置程序。
- 5.5.4 实行首问负责制，首位接待患者咨询的导医人员负责全程协调处理；对职责范围内的事项当场答复办理；对超出职责范围的事项，应主动指引至对应部门或联系相关人员对接，不得推诿、不得简单答复“不知道”。
- 5.5.5 应熟练掌握院内自助挂号机、自助缴费机、自助报告打印机、智能导诊终端等设备操作方法；主动指导并协助患者及家属正确使用各类自助服务设备；对老年人等操作困难群体提供全程协助操作服务。
- 5.5.6 严格保护患者隐私，不得擅自泄露患者个人信息、病情及就诊记录；在公开场所解答涉及患者病情的咨询时，应适当降低音量或引导至相对私密区域沟通；妥善保管工作中接触的各类患者资料。
- 5.5.7 工作期间坚守岗位，不得擅自离岗，不从事与工作无关的活动；保持良好站姿或坐姿，不扎堆闲聊。
- 5.5.8 应熟悉医院科室布局、就诊流程、检查项目注意事项、便民服务内容等信息；实时掌握当日出诊医师变动、科室停诊、设备检修等动态信息；对不确定的信息应核实后再答复，不得随意臆断。
- 5.5.9 实行主动服务模式，观察患者行为神态，对有困惑、四处张望的患者主动上前询问需求。

6 持续改进

- 6.1 应定期对门诊导医服务质量进行评价与考核，自觉接受社会及相关部门的监督。
 - 6.2 应设置意见收集渠道，应定期开展导医服务满意度调查，收集反馈意见并登记存档。
 - 6.3 主管部门应定期对意见反馈、监督考核发现的问题进行梳理、分析，提出改进措施、予以整改并持续优化。
-